




CÁMARA DE DIPUTADOS	
MESA DE MOVIMIENTO	
2 JUL 2013	
Recibido.....	1715.....Hs.
F.º R. Nº.....	27880 BK-F.V.

PROYECTO DE COMUNICACION

La Cámara de Diputados de la Provincia vería con agrado que el Poder Ejecutivo, interceda ante la Comisión Nacional de Comunicaciones (CNC), a los efectos de que esta Comisión prohíba a las Empresas de Telefonía Móvil incorporar suscripciones con cargo en las factura de sus clientes sin el expreso consentimiento de los mismos, situación ésta que provoca luego que sean los clientes de telefonía móvil los que tengan que lidiar con una serie de trámites burocráticos para poder dar de baja servicios que no fueran solicitados. Justamente lo solicitado es que se revea esta situación y se reglamente por parte de la Comisión que si no existe consentimiento previo por parte del cliente mediante instrumento que así lo demuestre, ninguna empresa de telefonía móvil podrá facturar un cargo por suscripción alguna en la facturación de servicio de telefonía.


Darío Mascioli
Diputado Provincial

FUNDAMENTOS

Señor Presidente:

Son reiteradas las quejas y reclamos que se vienen realizando en el marco de esta situación descrita en el encabezado del presente proyecto. Los usuarios y clientes de las compañías de telefonía celular al momento de recibir la facturación por prestación del servicio se encuentran con cargos por suscripciones a determinados servicios que




no tienen nada que ver con la esencia del servicio en sí mismo. Encuentran debitados importes por lo general que rondan y oscilan en el rango de entre \$ 30 y \$ 70 y que no fueran solicitados en ningún momento por parte del usuario de la línea, son incorporados en las facturaciones y en muchos casos donde el cliente no revisa con detenimiento la facturación pasan desapercibidos y se toman como incrementos por el uso de la línea sin saber que están siendo grabados por servicios que no se solicitaron y/o no fueron consensuados a la hora de ser brindados por parte de las empresas. En ese mismo sentido las empresas ante los reclamos que muchas veces los usuarios ejercen la primera respuesta que otorgan es: pague y luego vuelva a reclamar.

De acuerdo a lo expresado en el Reglamento General de Clientes de los Servicios de Comunicaciones Móviles, en primer término deberá expresar su reclamo a la empresa prestadora del servicio, y luego recién acudir ante la Comisión Nacional de Comunicaciones. Justamente lo solicitado es que se revea esta situación y se reglamente por parte de la Comisión que si no existe consentimiento previo por parte del cliente mediante instrumento que así lo demuestre, ninguna empresa de telefonía móvil podrá facturar un cargo por suscripción alguna en la facturación de servicio de telefonía.

Los pasos a seguir para poder dejar por sentado un reclamo y que el mismo tenga un curso apropiado de resolución son muy complicados y en la mayoría de los casos son abandonados por parte de los mismos clientes que no cuentan con el tiempo o con la información suficiente, en consecuencia la situación que continúa es la de facturación de cargos por suscripciones que nunca fueran solicitadas o pedidas por los clientes.

Por lo expuesto y considerando la importancia del tema planteado, resulta necesario que los integrantes de la Cámara tengan conocimiento de la situación y, solicitamos el acompañamiento del presente proyecto.


Darío Mascioli
Diputado Provincial